

BAB III

PEMBAHASAN DAN HASIL

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Awal berdirinya PT Agung Automall dimulai dengan didirikannya PT. Agung Concern pada 20 Juli 1954 di Surabaya Jawa Timur oleh pasangan suami istri Bapak Samuel Pandjaitan (alm) dan Ibu Ostina Emanuel Pandjaitan sebagai perusahaan perdagangan otomotif. Pada tahun 1972 PT. Agung Concern mulai melakukan penjualan Toyota yang kemudian ditunjuk sebagai *main dealer* Toyota di wilayah Surabaya dan Pekanbaru.

Pada tanggal 28 Desember 1992 diadakan kesepakatan bersama untuk mengalihkan divisi *trading* Toyota ke PT Agung Automall selanjutnya kedealeran Toyota sepenuhnya dioperasikan oleh PT Agung Automall dan PT. Agung Concern menjadi *holding company*. Saat ini PT Agung Automall sebagai *main dealer* resmi Toyota untuk wilayah Riau, Jambi, Bengkulu, Kepulauan Riau, dan Bali dengan total jumlah karyawan tetap mencapai lebih dari 1.000 orang akan terus memberikan pelayanan yang baik sesuai standar dari Toyota kepada masyarakat dan akan terus bersama masyarakat dalam upaya melakukan pembangunan di wilayah-wilayah operasional PT Agung Automall.

1954: Awal perjalanan kami dimulai dengan didirikannya showroom dan bengkel di Surabaya oleh pasangan Bapak (Alm) Samuel dan Ibu O.E.Pandjaitan.

1958: Bisnis perusahaan kami berkembang hingga menjadi importir kendaraan bermotor termasuk salah satunya kendaraan bermotor merk Toyota.

1963: Agung Raya didirikan untuk mendukung kegiatan ekspor dan impor dimulai dengan menangani pergudangan dan pengangkutan hingga berkembang untuk berkiprah di dunia ekspedisi muatan kapal laut pergudangan.

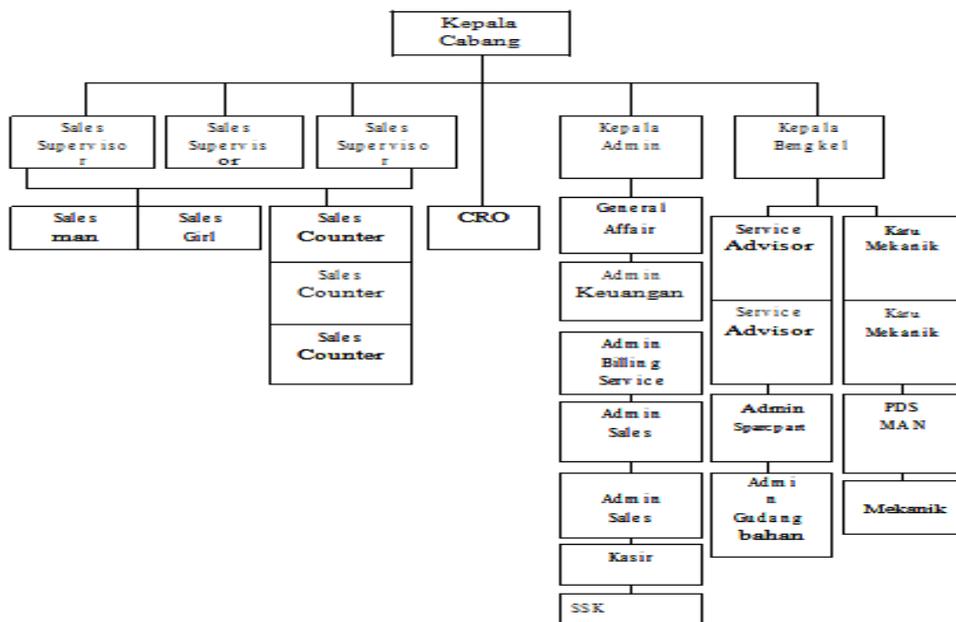
1972: Seiring dengan perkembangan dunia otomotif di Indonesia dan dengan pengalaman melakukan penjualan kendaraan merk Toyota di tahun ini Agung Concern dipercaya untuk menjadi dialer utama Toyota.

1977: Kami merelokasi kantor pusat dari Surabaya ke Jakarta serta membuka cabang di Denpasar dan resmi menjadi penyalur suku cadang.

1988: Pengalaman kami di bisnis transportasi membuat kami yakin untuk mendirikan AgungRent sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi di Indonesia.

1992: Agung Automall didirikan untuk sepenuhnya mengelola operasional kedileran Toyota.

2014: Perubahan Identitas nama brand / merk dari Agung Automall Menjadi Agung Toyota.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Agung Automal Pal 10 Jambi

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang merupakan suatu proses dalam organisasi yang memberikan suatu susunan yang secara sistematis dari tugas-tugas yang diberikan dari setiap bagian. Suatu perusahaan dinilai memiliki struktur organisasi yang tertib dan teratur apabila terdapat pembagian tugas yang secara *fleksibel*.

PT. Agung Automall Pal 10 Jambi dalam menjalankan kegiatan organisasinya menggunakan struktur organisasi garis yaitu kekuasaan dan wewenang berada di tangan Kepala Cabang sebagai pimpinan perusahaan. Bawahan mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada bagian yang lebih tinggi. Job Description dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

(1) *Branch Manager (Kepala Cabang)*

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Sebagai pemegang kekuasaan dan wewenang tertinggi serta penentu kebijakan dalam perusahaan.
- Menyusun rencana strategi yang akan dijalankan perusahaan dalam menjalankan usahanya.
- Mengorganisasikan bawahan untuk bersama menjalankan kebijakan perusahaan.

(2) *Customer Relation Coordinator (CRC)*

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Sebagai sumber informasi dua jalur antara konsumen dan perusahaan sekaligus penghubung diantara keduanya .
- Menangani hal-hal yang berhubungan langsung dengan konsumen serta mengidentifikasi penyebab dari ketidakpuasan konsumen serta mengusulkan tindakan *preventif* yang perlu dilakukan kepada atasan.
- Menjaga *images* perusahaan dan *images* konsumen serta melakukan studi perbandingan tentang penanganan kepuasan konsumen.

(3) Sales Section Head (Supervisor)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Menyusun rencana kegiatan tahunan untuk mencapai target penjualan yang optimal.
- Merealisasikan tercapainya target berdasarkan rencana yang disusun.
- Mengontrol/memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK) sesuai dengan SOP.

(4) Administrasi Section Head (ADH)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Membantu kepala cabang dalam kebijakan tentang target, *budget* dan strategi perusahaan.
- Menyiapkan *action plan* dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAPB) tahunan dan bulanan.
- Mengembangkan *man power skill* dan *team work* dibagianya.

(5) Service Section Head (Kepala Bengkel)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Membantu *Branch Manager* dalam merumuskan kebijakan dibagian *service*.
- Mengatur menyiapkan *action plan* dan RAPB tahunan dan bulanan di bagian *service*.
- Memonitor dan meminta pertanggungjawaban atas tugas-tugas teknis.

(6) Accounting

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Cek dan jurnal transaksi bank masuk dan keluar ke *Nis Accounting*.
- Buat dan jurnal transaksi memo ke *Nis Accounting*.
- Menghitung dan jurnal penyusutan aktiva ke *Nis Accounting*.

(7) Admin Sales (Administrasi Penjualan)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Melakukan administrasi penerimaan pembelian unit (memastikan kesesuaian antara nota debet dengan Surat Jalan Kendaraan Bermotor (SJKB) dan memasukan data pembelian serta mengarsipnya).
- Menyerahkan *form SPK* ke *marketing* dan *marketing counter* menerima kembali SPK.
- Membuat PHK sesuai SPK serta memasukan data SPK ke SPK *outstanding*.

- Melakukan *mathcing* SPK dengan kondisi *stock* dan melaporkannya ke supervisor.

(8) Finance and Insurance

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Memonitoring piutang (*part*, bengkel dan mobil).
- Melakukan dan membuat penagihan untuk penjualan kredit kepada pelanggan untuk instansi-instansi.
- Membuat laporan piutang bulanan secara manual.

(9) Kasir

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- Menerima pembayaran kas (uang tunai) dan setara kas dari pelanggan.
- Melakukan pembayaran atas tagihan yang telah disetujui atasan.
- Mencatat dan mengumpulkan bukti nota penerimaan dan pengeluaran.

3.3 Visi PT.Agung Automall Pal 10 Jambi

➤ Visi PT.Agung Automall Pal 10 Jambi

Menjadi perusahaan global penyedia jasa dan produk transportasi yang utama dan terhormat.

➤ Misi PT.Agung Automall Pal 10 Jambi

1. Memberikan nilai tambahan bagi para pemangku kepentingan.
2. Membangun sumber daya manusia yang profesional.

3.4 Jenis kendaraan yang dijual

Jenis-jenis kendaraan yang dijual diantaranya:

- a. Toyota Agya
- b. Toyota Yaris
- c. Toyota Vios
- d. Toyota Altis
- e. Toyota Cammy
- f. Toyota FT 86
- h. Toyota Rush
- i. Toyota Hilux
- j. Toyota Fortuner
- k. Toyota Dyna
- l. Toyota Alphard
- m. Toyota Avanza

TOYOTA LET'S GO BEYOND **TOYOTA SPEKTAKULER** **AgungTOYOTA**

COMING SOON ALL New Agya GR

TIPE	HARGA	TDP	ANGSURAN (x59)
Agya 1.2 G M/T	181.300.000	Rp21.802.000	Rp3.907.000
Agya 1.2 G CVT	197.300.000	Rp25.800.000	Rp4.180.000
Agya 1.2 GR M/T	243.300.000	Rp37.200.000	Rp4.980.000
Agya 1.2 GR M/T 2 Tone	245.800.000	Rp37.800.000	Rp5.014.000
Agya 1.2 GR CVT	259.300.000	Rp41.250.000	Rp5.251.000
Agya 1.2 GR CVT 2 Tone	261.800.000	Rp41.800.000	Rp5.295.000

TIPE	HARGA	TDP	ANGSURAN (x59)
1.2 G MT	237.600.000	Rp25.667.000	Rp5.472.000
1.2 G CVT	252.400.000	Rp28.913.500	Rp5.758.500
1.0 T G MT	257.000.000	Rp29.925.500	Rp5.850.500
1.0 T G CVT	271.800.000	Rp33.182.000	Rp6.147.000
1.0 T GR CVT	285.900.000	Rp36.273.500	Rp6.418.500
1.0 T GR CVT 2TONE	288.500.000	Rp36.845.500	Rp6.470.500
1.0 T GR CVT TSS	307.500.000	Rp41.025.000	Rp6.850.000
1.0 T GR CVT TSS 2TONE	310.100.000	Rp41.597.000	Rp6.902.000

TIPE	HARGA	TDP	ANGSURAN (x59)
1.5 G MT	284.400.000	Rp36.241.820	Rp5.818.500
1.5 G AT	295.200.000	Rp38.883.170	Rp6.011.000
1.5 GR Sport MT	297.200.000	Rp39.387.160	Rp6.048.000
1.5 GR Sport AT	307.900.000	Rp42.016.120	Rp6.239.500
1.5 GR Sport MT Lux	313.189.000	Rp43.315.954	Rp6.334.500
1.5 GR Sport AT Lux	323.889.000	Rp45.945.414	Rp6.526.500

TIPE	HARGA	TDP	ANGSURAN (x 59)
1.5 MT	297.600.000	Rp37.155.180	Rp6.062.500
1.5 Q CVT	320.400.000	Rp42.735.220	Rp6.471.500
1.5 Q CVT + TSS	342.300.000	Rp48.095.140	Rp6.864.500

TIPE	HARGA	TDP	ANGSURAN (x59)
1.2 E Std MT	174.000.000	Rp 12.991.700	Rp 3.861.500
1.2 E MT (ABS)	176.800.000	Rp 13.691.240	Rp 3.912.000
1.2 G MT	180.700.000	Rp 14.665.260	Rp 3.982.000
1.2 G AT	196.500.000	Rp 18.591.200	Rp4.245.500
1.2 G MT Lux	197.703.000	Rp 18.891.555	Rp4.267.000
1.2 G AT Lux	213.503.000	Rp 22.837.495	Rp4.550.500

TIPE	HARGA	TDP	ANGSURAN (x 59)
1.3 E MT	243.800.000	Rp28.005.840	Rp5.115.000
1.3 E CVT	258.300.000	Rp31.545.440	Rp5.366.000
1.5 G MT	265.500.000	Rp33.307.900	Rp5.495.500
1.5 G CVT	280.100.000	Rp36.871.680	Rp5.748.000
1.5 G CVT + TSS	0	0	0

Gambar 3.2 Brosur Harga Unit Kendaraan Di PT. Agung Automal Pal 10 Jambi

3.5 Kegiatan Perusahaan

Kegiatan yang dilakukan instansi PT. Agung Automall Pal 10 Jambi, yaitu:

- a. Sebagai dealer untuk unit kendaraan.
- b. Melakukan *service* dan suku cadang mobil.
- c. Melakukan penjualan *spare part*.
- d. Perbaiki *body* dan cat mobil.

3.6 Hasil Pembahasan

3.6.1 Prosedur Penjualan PT. Agung Automall Pal 10 Jambi



3.6. Prosedur Penjualan Unit Kendaraan

1 Pemesanan Oleh *Customer*

Prosedur yang dilakukan *customer* untuk membeli kendaraan antara lain sebagai berikut:

1. Apabila *customer* ingin memesan mobil kepada *dealer/cabang customer* dapat datang langsung ke *dealer/cabang* atau melalui *salesman*.
2. *Salesman* kemudian menjelaskan pada *customer* mengenai syarat-syarat pembelian mobil yang tertera pada SPK syarat-syaratnya antara lain:
 - Mengisi *form* Surat Pesanan Kendaraan (SPK).
 - Mengisi *form* Lampiran SPK terkait kelengkapan data *customer*.
 - Memberikan kelengkapan *copy* ID seperti, *Copy* KTP/*copy* NPWP/SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan: untuk *customer fleet*).
 - Pembayaran tanda jadi minimal 5 juta rupiah.
3. *Salesman* juga menjelaskan pada *customer* mengenai tata cara pembayaran dan syarat-syarat ketentuan berlaku di SPK, Pembayaran pembelian mobil dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu Tunai dan Kredit Via Leasing.

2 Sistem Penjualan Tunai dan Kredit

PT. Agung Automall Pal 10 Jambi mempunyai dua bentuk prosedur penjualan yang di jalankan, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Dalam menjalankan prosedur tersebut ada beberapa hal yang mendukung pelaksanaan penjualan tunai/kredit yang dilaksanakan oleh PT. PT. Agung Automall Pal 10 Jambi, antara lain:

1. Penjualan Tunai

Fungsi yang terkait dalam penjualan tunai ini antara lain adalah sebagai berikut:

A. Bagian Penjualan

- a. *Salesman* mencari *customer* atau pembeli.
- b. Menerima *order* dari *customer* atau pembeli.
- c. Membuat Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan didistribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke bagian kasir.
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke bagian keuangan.
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke bagian akuntansi.

B. Bagian Kasir

- a. Setelah *salesman* memperlihatkan SPK *customer* kepada kasir. Kasir menerima uang muka dari *customer*.
- b. Setelah menerima pembayaran uang muka kasir kemudian membuat bukti penerimaan kas yang dibuat 2 (dua) rangkap:
 - 1) Lembar 1 (satu) untuk bagian kasir.
 - 2) Lembar 2 (dua) untuk arsip.
- c. Setelah membuat bukti penerimaan kas kemudian membuat laporan kas harian.

C. Bagian Keuangan

- a. Menerima SPK dari bagian penjualan.
- b. Bagian penjualan meminta bukti tanda terima uang muka untuk *customer* sambil menunjukkan bukti penerimaan kas yang dibuat oleh kasir dan mencocokkan dengan SPK.

c. Membuat tanda terima pembayaran 2 (dua) rangkap:

1) Lembar 1 (satu) untuk *customer*.

2) Lembar 2 (dua) untuk arsip.

D. Bagian Administrasi/gudang

a. Meminta fotocopy SPK dari bagian penjualan.

b. Memasukan data dalam SPK ke computer.

c. Berdasarkan data dari SPK, admin sales/gudang meminta unit Head Office (HO).

d. Berdasarkan SPK, admin sales/gudang meminta membuat Perincian Harga Kendaraan (PHK).

e. Berdasarkan Perincian Harga Kendaraan, admin sales/gudang membuat nota debet beli, nota debet jual dan faktur pajak.

f. Membuat faktur pajak dan penyetorannya ke kantor pajak.

E. Bagian Akuntansi

a. Berdasarkan laporan kas harian. SPK yang sudah diperbandingkan dan diperiksa oleh bagian akuntansi sebagai dasar pembuatan kartu piutang.

b. Kartu piutang dibuat dengan 2 (dua) cara yaitu dengan komputer dan manual.

F. Bagian Penjualan

a. Unit datang dari *Head Office* (HO).

- b. Menerima Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dari HO.
- c. *Salesman* memberitahu *customer* bahwa unit yang dipesan telah datang.
- d. *Customer* segera menyiapkan pembayaran pelunasan.

G. Bagian Administrasi sales/gudang

- a. Unit datang dari *Head Office* (HO).
- b. Membuat *Delivery Order* (DO) perintah pengiriman.

H. Bagian pengiriman

- a. Menerima *Delivery Order* (DO) dari admin *sales/gudang*.
- b. Melakukan cek terhadap unit yang akan dikirim.
- c. Membuat Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dan distribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke kantor cabang.
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke *customer*.
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke admin *sales/gudang*.
- d. Sebelum mengirim unit ke *customer Delivery Order* (DO) ditinggal di satpam.
- e. Setelah unit dikirim ke *customer Delivery Order* (DO) yang ditinggal di satpam diminta kembali.

2. Penjualan Kredit

Fungsi yang terkait dalam penjualan tunai ini antara lain adalah sebagai berikut:

A. Bagian Penjualan

- a. *Salesman* mencari *customer* atau pembeli.
- b. Menerima *order* dari *customer* atau pembeli.
- c. Membuat Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan didistribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke bagian kasir.
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke bagian keuangan.
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke bagian akuntansi.

B. Bagian Kasir

- a. Setelah diperlihatkan SPK *customer* oleh bagian penjualan atau *salesman* kasir menerima uang muka dari *customer*.
- b. Setelah menerima pembayaran uang muka kasir kemudian membuat bukti penerimaan kas yang dibuat 2 (dua) rangkap:
 - 1) Lembar 1 (satu) untuk bagian kasir.
 - 2) Lembar 2 (dua) untuk arsip.
- c. Dari bukti penerimaan kas buat laporan kas harian.

C. Bagian Keuangan

- a. Menerima SPK dari bagian penjualan.
- b. Bagian penjualan meminta bukti tanda terima uang muka untuk *customer* serta menunjukkan bukti penerimaan kas yang dibuat oleh kasir dan mencocokkan dengan SPK.

c. Membuat tanda terima pembayaran 2 (dua) rangkap:

1) Lembar 1 (satu) untuk *customer*.

2) Lembar 2 (dua) untuk arsip.

D. Bagian Penjualan

a. *Customer* menyetujui untuk melakukan pembelian secara kredit.

b. *Salesman* memberikan *alternative* pilihan untuk *customer* dari perusahaan pembiayaan yang dilakukan oleh PT. Agung Automall Pal 10 Jambi antara lain PT. OTO *Finance*, PT. Andalan *Finance*, Astra *Credit Company* (ACC), Tunas Mandiri *Finance*, BCA *Finance*, Adira *Credit*.

c. Setelah *customer* memilih salah satu kemudian *customer* membuat surat kontrak dengan perusahaan yang dipilih dan dikirimkan ke perusahaan pembiayaan yang telah dipilih *customer*.

d. Proses berlangsung di perusahaan pembiayaan untuk menentukan apakah *customer* atau pemohon kredit memperoleh kredit dari perusahaan tersebut.

e. Apabila perusahaan pembiayaan menolak maka SPK yang dibuat dibatalkan.

f. Apabila perusahaan pembiayaan menyetujui maka SPK yang dibuat oleh *customer* untuk membeli kendaraan di PT. Agung Automall Pal 10 Jambi dapat dilanjutkan prosesnya. Hal ini dinyatakan dengan pengiriman surat

persetujuan kredit dan selanjutnya perusahaan pembiayaan mengirim dokumen *Account Payable (AP) Leasing*.

E. Bagian Administrasi sales/gudang

- a. Meminta *fotocopy* Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dari bagian penjualan.
- b. Memasukan data dalam Surat Pesanan Kendaraan (SPK) pada computer.
- c. Menerima *fotocopy Account Payable (AP) Leasing* dari bagian penjualan.
- d. Berdasarkan data SPK admin *sales* meminta unit ke *Head Office (HO)*.
- e. Berdasarkan Perincian Harga Kendaraan (PHK) Admin *sales* membuat nota debet beli, nota debet jual dan faktur pajak.
- f. Membuat faktur pajak dan menyetorkan ke kantor pajak.

F. Bagian Akuntansi

- a. Berdasarkan laporan kas harian SPK yang sudah diperbandingkan dan diperiksa oleh bagian akuntansi sebagai dasar pembuatan kartu piutang.
- b. Kartu piutang dibuat dengan 2 (dua) cara, yaitu dengan komputer dan manual.

G. Bagian Penjualan

- a. Unit datang dari *Head Office (HO)*.
- b. Menerima Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dari HO.

- c. *Salesman* memberitahu *customer* bahwa unit yang dipesan telah datang.
- d. Perusahaan pembiayaan segera menyiapkan pembayaran.

H. Bagian Administrasi sales/gudang

- a. Unit datang dari *Head Office* (HO).
- b. Membuat *Delivery Order* (DO) perintah pengiriman.

I. Bagian pengiriman

- a. Menerima *Delivery Order* (DO) dari admin *sales/gudang*.
- b. Melakukan cek terhadap unit mobil yang akan dikirim.
- c. Membuat Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dan distribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke kantor cabang.
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke *customer*.
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke admin *sales/gudang*.
- d. Sebelum mengirim unit ke customer *Delivery Order* (DO) ditinggal di satpam. Setelah unit dikirim ke *customer Delivery Order* (DO) yang ditinggal di satpam diminta kembali.

3. Prosedur Administrasi Penjualan

1. Surat Pesanan Kendaraan

SPK berperan besar bagi sebuah *dealer/cabang*. SPK menentukan seberapa jauh cabang/*dealer* menjual mobil selama kurun waktu tertentu. Data SPK dipergunakan

oleh PT. Toyota Astra Motor sebagai dasar menyusun kebijakannya, seperti menyusun rencana produksi dan distribusi. PT. Agung Automall Pal 10 Jambi data SPK dipergunakan sebagai dasar kebijakan order *stock* dan promosi keuangan.

Adapun SPK dan lampirannya diatur sebagai berikut:

- From SPK bernomor urut tercetak dibuat dalam rangkap 4 (empat).
- From SPK yang belum dipakai disimpan di *finance*.
- Pada setiap SPK, terdapat 1 (satu) lampiran SPK untuk pendukung laporan kepada kantor pajak.
- *Salesman* yang memerlukan *form* SPK diharapkan meminta ke bagian *finance*. Oleh *finance* nama *salesman* dan nomor *form* SPK dicatat.
- *Salesman* mengisi dengan jelas data di dalam SPK dan lampirannya, seperti:
 - 1) Nama lengkap *customer*.
 - 2) Alamat tempat tinggal yang tercantum dalam kartu identitas.
 - 3) Kewarganegaraan.
 - 4) Alamat tempat tinggal terkini termasuk nomor telepon.
 - 5) Negara asal jika konsumen merupakan warga negara asing.
 - 6) Model dan warna mobil yang dipesan.
 - 7) Pekerjaan.
 - 8) Bentuk badan usaha jika pemesan merupakan *corporate*.

- 9) Cara pembayaran.
- 10) Harga yang disepakati .
- 11) *Discount* serta fasilitas lain yang diberikan.
- 12) Cara pembelian (tunai/kredit).
- 13) Uang muka.
- 14) *Type* mobil yang dipesan.

➤ Apabila nama pemesan berbeda dengan nama yang diajukan dalam STNK maka *salesman* wajib mengisi data pelanggan seperti:

- 1) Nama lengkap pelanggan.
- 2) Alamat tempat tinggal yang tercantum dalam kartu identitas.
- 3) Kewarganegaraan.
- 4) Alamat tempat tinggal terkini termasuk nomor telepon.
- 5) Alamat di negara asal dalam hal warga negara asing.

➤ Syarat-syarat SPK harus dijelaskan kepada pelanggan, yaitu:

1. Tanda jadi minimal 5 (lima) juta rupiah atau jumlah lain yang ditetapkan direksi.
2. *Customer* yang membatalkan SPK dikenakan pemotongan tanda jadi sebesar 50% apabila SPK batal karena unit tidak tersedia maka uang muka/tanda jadi kembali penuh.

3. Apabila 15 hari setelah pemberitahuan kendaraan yang dipesan datang dan pelanggan tidak menyelesaikan transaksi pembelian maka akan diberlakukan salah satu dari keadaan di bawah ini:

- Untuk mempercepat proses faktur, STNK, *credit* dan pemenuhan syarat atas verifikasi dan pemantauan data *customer* kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) pada saat pengisian SPK dan lampirannya, *salesman* sebaiknya meminta dokumen yang diperlukan antara lain:

2. Verifikasi Data Customer

Berdasarkan dokumen identitas yang telah disampaikan oleh *customer*, bagian admin *finance* wajib meneliti kebenaran dokumen identitas dengan cara:

- Memastikan informasi yang disampaikan *customer* sudah sesuai dengan dokumen identitas asli yang memuat informasi *customer*.
- Mencocokkan kesesuaian antara foto diri dengan *customer* yang tercantum pada dokumen identitas *customer*.
- Memperhatikan adanya kemungkinan hal-hal yang tidak wajar atau mencurigakan misalnya masa berlaku KTP.

3. Tanda Jadi Atau Uang Muka

- Penerimaan tanda jadi dilakukan jika sudah terdapat kode *customer* dalam form SPK.
- Pembayaran tanda jadi dapat dilakukan secara (melalui kasir) atau pun secara transfer bank ke rekening PT.Agung Automall Pal 10 Jambi.

- Dalam hal penerima tanda jadi *customer* dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

a) *Customer Umum*

Terdapat 2 cara pembayaran bagi customer umum yaitu secara tunai atau secara *credit via leasing*. Keduanya harus menggunakan tanda jadi sebagai syarat untuk *matching* pesanan dengan *stock* yang ada di *Vehicle Logistic Department(VLD)*, *Vehicle Sales Department (VSD)*, New Ratna Motor (NRM)/*Monthly Delivery Plan (MDP)* masing-masing dealer. Jika *stock* tidak ada maka *customer* dapat membatalkan pesanan (dengan ketentuan 100% tanda jadi kembali) atau menunggu hingga *stock* tersedia. Jika *stock* ada dan membatalkan pesanan maka 50% dari tanda jadi yang kembali.

b) *Customer Fleet*

adalah *Customer* yang sudah mengadakan perjanjian jual beli dengan dealer tidak perlu menyetorkan tanda jadi, namun SPK harus dilampiri dengan *Purchase Order (PO)* / Surat pernyataan dari instansi yang akan memesan kendaraan tersebut.

- Kasir/bagian *finance* kemudian menuliskan nominal pembayaran ke dalam *from* SPK dikolom uang muka dan tanda tangan kasir dan tanggal penerima pembayaran.
- Pembayaran uang muka sendiri dapat dibayar menggunakan:

a. Tunai

Setelah pelanggan dan salesman membawa Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan uang muka ke kasir maka kasir akan memeriksa dan membuat tanda terima

sebanyak 3 (tiga) rangkap 1 (satu) tanda terima diberikan kepada *customer* 1 (satu) tanda terima beserta uang muka akan disimpan sebagai sebagai arsip 1(satu) untuk *sales* untuk diproses (dilampirkan bersama dengan SPK).

b. Kartu kredit/kartu debit

Setelah *customer* dan *salesman* membawa SPK dan kartu kredit/kartu kredit ke kasir, kasir memeriksa dan memproses pembayaran. Setelah itu SPK dikembalikan kepada *salesman* setelah di *copy* dan ditulis transaksi penerimaannya di SPK.

- Untuk kartu Debit: *Customer* bisa langsung mendapatkan tanda terima pembayaran.
- Untuk kartu Kredit: *Customer* langsung mendapatkan tanda terima, tetapi pencairan dari bank ke rekening nasmoco membutuhkan waktu 2 (dua) hari.
- Jika tanda jadi sudah masuk maka SPK divalidasi oleh *Administration Section Head* (ADH).

4. Matching SPK

- *Matching* SPK dilakukan setelah admin *sales* input data SPK
- SPK diteliti oleh Supervisor/Kacab. Jika belum benar SPK dikembalikan kepada *salesman* untuk dibenarkan, sedangkan jika SPK benar dan memenuhi syarat maka SPK ditandatangani oleh Supervisor/Kacab dan datanya diinput oleh admin *sales*.
- Proses selanjutnya (Setelah proses input master SPK) dilakukan proses validasi SPK oleh Supervisor. Dalam validasi ini supervisor harus mengecek mengenai validasi data *customer* dan spesifikasi kendaraan

yang dipesan oleh *customer*. Setelah divalidasi oleh supervisor maka status SPK berubah menjadi SPK *waiting* ADH.

- Apabila status SPK telah menjadi SPK *Outstanding* maka dapat dilakukan proses *matching* SPK oleh admin *sales*.
- *Matching* SPK ini adalah proses *mematchingkan* antara data kendaraan yang dipesan oleh *customer* dengan *stok* yang ada di *Vehicle Logistic Department* (VLD) *Vehicle Sales Department* (VSD) New Ratna Motor (NRM).
- Atas *matching* tersebut, jika unit tersedia admin *sales* menginformasikan kepada *salesman* bahwa *stok* ada dan siap untuk *direct retail* untuk kemudian *customer* melunasi unit tersebut sesuai dengan harga jual telah ditentukan oleh *dealer*.

5. Pelunasan Kendaraan

- Pelunasan oleh *customer* harus dilakukan sebelum dealer memesan kendaraan pada New Ratna Motor (NRM) dapat dikatakan sebelum proses aju faktur terjadi.
- Dalam hal pelunasan, *Customer* dibedakan menjadi:

a. Customer Umum

- 1) Pelunasan melalui *Bank/Cash* atas pelunasan ini dibuatkan kuitansi bermaterai.
- 2) Pelunasan langsung melalui kasir *dealer* .

b. Customer Credit

- 1) Pelunasannya melalui lembaga leasing
- 2) Dalam hal melalui *leasing* uang muka minimal yang ditentukan sebelum proses penjualan atau aju faktur sebesar 30% dari harga atau sesuai dengan kontrak yang tertera pada perjanjian *customer* dengan *leasing*.
- 3) Bila ada pembeli secara *credit*, maka akan dilakukan *checking* data oleh *finance and insurance dealer*.
- 4) *Checking finance and insurance* dilakukan setelah *input* SPK dan sebelum diambil *Delivery Order* (DO) ke New Ratna Motor (NRM).
- 5) Divisi *finance and insurance* mengolah proses *leasing* mulai dari tahap aplikasi masuk tindak lanjut keputusan *credit* hingga kelengkapan dokumentasi kontrak dan realisasi pencairan kredit.
- 6) Tugas *finance and insurance* antara lain membantu *salesman* dalam mengarahkan/memberikan penawaran *credit* membantu negosiasi DP dan angsuran menyiapkan/meminta data untuk proses *credit*, menyampaikan keputusan *credit*, mengkoordinasikan penandatanganan perjanjian *credit*, memastikan kelengkapan dokumen dan menyerahkan untuk proses pencairan pelunasan dari *leasing*, memonitor pencairan *credit* dan menindak lanjuti sebagaimana mestinya.
- 7) Dalam SPK *customer credit* dilampirkan surat perintah pembayaran kepada pihak *leasing* yang akan menandai pembelian kendaraan tersebut. Kuitansi pembayaran diterbitkan jika pembayaran uang muka mobil telah lunas, Kuitansi pelunasan digunakan untuk penagihan kepada *leasing*.

6. Pengambilan *Delivery Order* ke PT. Agung Automall Pal 10

- 1) Proses ambil *Delivery Order* (DO) adalah proses pemesanan kendaraan oleh *admin sales dealer* ke *Vehicle Sales Department* (VSD) *Vehicle Logistic Department* (VLD) New Ratna Motor (NRM). Ambil *Delivery Order* (DO) dilakukan ketika *customer* sudah melunasi kendaraan yang dipesannya baik itu secara *cash* maupun secara *credit* kecuali untuk *customer fleet* (*Customer* yang sudah mengadakan perjanjian jual beli dengan *dealer*)
- 2) Unit tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab *dealer* yang bersangkutan. Oleh karena itu *Admin sales* harus memeriksa dengan teliti mengenai kelengkapan surat-surat yang terlampir pada SPK dan bagian *finance* harus memastikan bahwa pesanan tersebut lengkap secara administrasi maupun *financial*.
- 3) Dalam SPK *customer credit* dilampirkan surat perintah pembayaran kepada pihak *leasing* yang akan menandai pembelian kendaraan tersebut.

7. Proses *Delivery Order* (DO)

A. Pengajuan *Delivery Request* dari *Dealer* ke *Vehicle Logistic Departmen* (VLD) dan *Vehicle Sales Departmen* (VSD) New Ratna Motor (NRM) . Proses ini adalah suatu proses pengajuan pengiriman kendaraan yang dipesan. Pengajuan dilakukan H-3 sebelum penyerahan kendaraan (ketentuan ini berlaku bagi semua *dealer*).

B. Proses *Pre Delivery Service* (PDS)

- Dilakukan oleh *dealer* cabang yang berada di luar kota Semarang yang akan melakukan *delivery* kendaraan kepada *customer*.

- Dari *Vehicle Logistic Department* (VLD) New Ratna Motor (NRM) kendaraan terlebih dahulu dikirim ke *Pre Delivery Service* (PDS) dealer yang berfungsi sebagai *checking final* atas kondisi dan *tool setnya* serta buku *servicenya* baru kemudian dikirim ke alamat *customer*.

C. Pembuatan Perincian Harga Kendaraan (PHK)

- Selanjutnya dilakukan Perincian Harga Kendaraan (PHK) oleh admin *sales*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui laba dari penjualan mobil.
- Jika setelah dilakukan PHK terjadi laba minus maka harus mendapatkan validasi PHK dari NRM agar unit tersebut dapat dijual. Demikian juga apabila setelah dilakukan PHK terjadi laba dibawah laba minimal, maka harus mendapat validasi dari *Operational Manager* (OM) agar unit itu dapat terjual.
- Oleh bagian *finance* pengajuan subsidi diakumulasikan per bulan menggunakan surat pengajuan subsidi serta dilampiri *copy* PHK.
- Perhitungan PHK dilampirkan bersama dengan SPK dan surat-surat lain ke bagian *accounting* untuk kemudian dilaporkan Kepala Cabang.

8. Penyerahan Kendaraan

- a. Dalam penyerahan kendaraan, diperhatikan mengenai:
 - Pembayaran telah lunas untuk tunai, Uang Muka (UM) lunas dan kontrak telah ada untuk *via leasing*.
- b. Unit di *validasi* PDS (*Pre Delivery Service*).

- c. Selanjutnya *salesman* atau supervisor diminta untuk segera memproses penyerahan mobil yang dimaksud yaitu dengan meneliti sekali lagi persyaratan berkaitan dengan SPK yaitu meliputi:
- Uang muka telah dibayar sesuai kesepakatan/ketentuan.
 - Jika pembelian secara *credit*, diharapkan memeriksa ulang tentang kelengkapan syarat-syarat serta apabila telah mendapat persetujuan dari *leasing/bank*.
- d. Penyerahan kendaraan dapat dilakukan dengan beberapa cara:
- *Vehicle Logistic Departmen (VLD) New Ratna Motor (NRM) --- PDS Dealer---Driver PDS Kirim ke Alamat Customer*
 - *Vehicle Logistic Departmen (VLD) New Ratna Motor (NRM) --- PDS Dealer---Customer ambil ke PDS (Sales DEC)*
 - *Vehicle Logistic Departmen (VLD) New Ratna Motor (NRM) --- PDS Dealer (serahkan BPK, CR, ND ke Driver VLD) --- Driver VLD ke alamat customer*
- e. Sampai *customer*, *customer* diminta untuk menandatangani bukti penyerahan kendaraan, selanjutnya 1 (satu) *copy* diserahkan ke *customer* dan *salesman* menyimpan yang asli untuk diarsip admin *sales*

9. Pembuatan Faktur

- a. Pengajuan *Application For Invoice* adalah proses buka faktur yaitu pengajuan kepada Toyota Astra Motor (TAM) melalui New Ratna Motor (NRM) mengenai data kendaraan seperti plat nomer, nama yang tertera

dalam STNK/BPKB (sesuai permintaan *customer*), type mobil dan harga asli dari pabrik (sesuai dengan data dari TAM).

- b. *Output* dari proses pengajuan *Application For Invoice* (AFI) adalah Surat permohonan pengajuan faktur yang akan diserahkan ke NRM (sebagai lampiran saat serah terima ke biro Jasa untuk pengurusan Biaya Balik Nama (BBN))
- c. Jika data faktur mengalami perubahan (seperti perubahan input data antara penginputan data di *master* SPK dengan data baru yang di inputkan didata AFI) dari inputan awal maka data AFI tersebut akan berwarna pink sehingga harus dilakukan Validasi perubahan *Application For Invoice* (AFI) oleh *Operational Manager* (OM) terlebih dahulu sebelum divalidasi AFI oleh ADH.
- d. Prosedur faktur:
 - Faktur berdasarkan permintaan dari pelanggan diajukan ke *dealer/cabang* setempat.
 - Selanjutnya oleh *dealer/cabang* dimintakan ke PT. New Ratna Motor (NRM) dengan menggunakan dan ditandatangani oleh Kacab.
 - Selanjutnya PT. NRM mengajukan ke PT. Toyota Astra Motor (TAM) *via sistem*.
 - Faktur diterbitkan setelah proses *Application For Invoice* (AFI) selesai.

- Setelah itu proses dilanjutkan bila STNK dan BPKB kendaraan sudah jadi. Menu ini wajib diisi data STNK dan BPKB seperti tanggal daftar hingga tanggal kedatangan.

10. Proses STNK dan BPKB

- a. Proses Bea Balik Nama adalah proses pembuatan STNK dan BPKB Kendaraan.
- b. Setelah faktor selesai pengurus STNK dan BPKB dapat dilakukan.
- c. Dokumen yang dibutuhkan selain faktor, yaitu:

1. Kuitansi
2. Gesekan nomor rangka dan nomor mesin
3. Foto copy KTP/Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

- d. Pengurusan BBN sendiri ada 2 (dua) cara, yaitu:

1) **On The Road (OTR)** (STNK BPKB diurus oleh *Dealer*). Harga jual termasuk titipan pengurus Biaya Balik Nama (BBN). Pengurus diserahkan kepada Biro Jasa yang sudah bekerja sama dengan *Dealer*. *Dealer* hanya menyerahkan syarat-syarat pengurusnya kepada Biro Jasa. Syaratnya antara lain Surat Permohonan STNK (kuitansi) dan faktur dari NRM yang telah diajukan ke Toyota Astra Motor (TAM). Sebelum diserahkan ke biro jasa admin *sales* konfirmasi terlebih dahulu ke *Customer* apakah akan pilih plat nomor atau tidak.

2) **Off The Road (OFF)** (BPKB STNK diurus sendiri oleh *customer*) Dalam hal ini, pada saat pelunasan harga jual tidak termasuk titipan pengurusan BBN.

e. Penyerahan BPKB dilakukan dengan 2 cara:

1. Pembayaran *Cash*: BPKB diserahkan ke *customer* dengan syarat:

- a. Diambil oleh yang bersangkutan (An. BPKB).
- b. Surat kuasa apabila diwakilkan.
- c. *Fotocopy* KTP penerima.
- d. Tanda tangan penerima pada *form* tanda terima BPKB.

2. Pembayaran *leasing*: BPKB diserahkan ke *Leasing* dengan syarat:

- a. Surat pernyataan (surat blokir) yang disimpan oleh pihak *leasing*.
- b. Surat tugas dari *leasing*.
- c. Foto copy KTP penerima.
- d. Tanda tangan penerima di *form* tanda terima BPKB dan distempel/cap dari *leasing*.

11. Survey Kepuasan Pelanggan (*After Sales Service*)

Setelah kendaraan diserahkan dan diterima oleh konsumen, maka pihak dari bagian *Customer Relation Coordinator* (CRC) melakukan *survey* terhadap kepuasan pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan *customer* atas pelayanan yang diberikan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan dan selanjutnya CRC akan mengirimkan data tingkat kepuasan pelanggan tersebut kepada *Head Office* (HO).

3.7 Kendala yang dihadapi oleh PT. Agung Automall Pal 10 Jambi

Adapun hal-hal yang menjadi kendala didalam perusahaan PT. Agung Automall Pal 10 Jambi yaitu :

- a. Kekosongan Stok Unit

Kekosongan stok unit merupakan salah satu hal kendala sebuah perusahaan. Bagi konsumen mereka akan merasa kecewa jika barang yang ingin mereka beli tidak ada stok. Adanya kemungkinan stok kosong bukan tanpa alasan. terdapat beberapa penyebab kehabisan ketersediaan stok unit antara lain yaitu Distribusi unit ke dealer terhambat, meningkatnya jumlah pemesanan atau gangguan aktivitas produksi.

b. Pembatalan Pembelian Unit

Sering terjadi di setiap perusahaan yang namanya pembatalan pembelian oleh pihak konsumen dengan berbagai alasan. Untuk mencegah terjadinya pembatalan ini ada baiknya pihak perusahaan untuk tidak mempersulit proses jual beli kepada pihak konsumen. Karena salah satu faktor utama terjadinya pembatalan karena pihak konsumen merasa dipersulit oleh pihak perusahaan dalam proses jual beli.

c. Pihak sales/salesman yang susah untuk dihubungi

Salah satu hal yang juga merupakan sebuah kendala yang sering terjadi di PT. Agung Automall Pal 10 Jambi pihak konsumen sering mengeluh karena sulitnya mereka mendapatkan sebuah info dari pihak sales/salesman yang mengurus berkas pembelian unit kendaraan